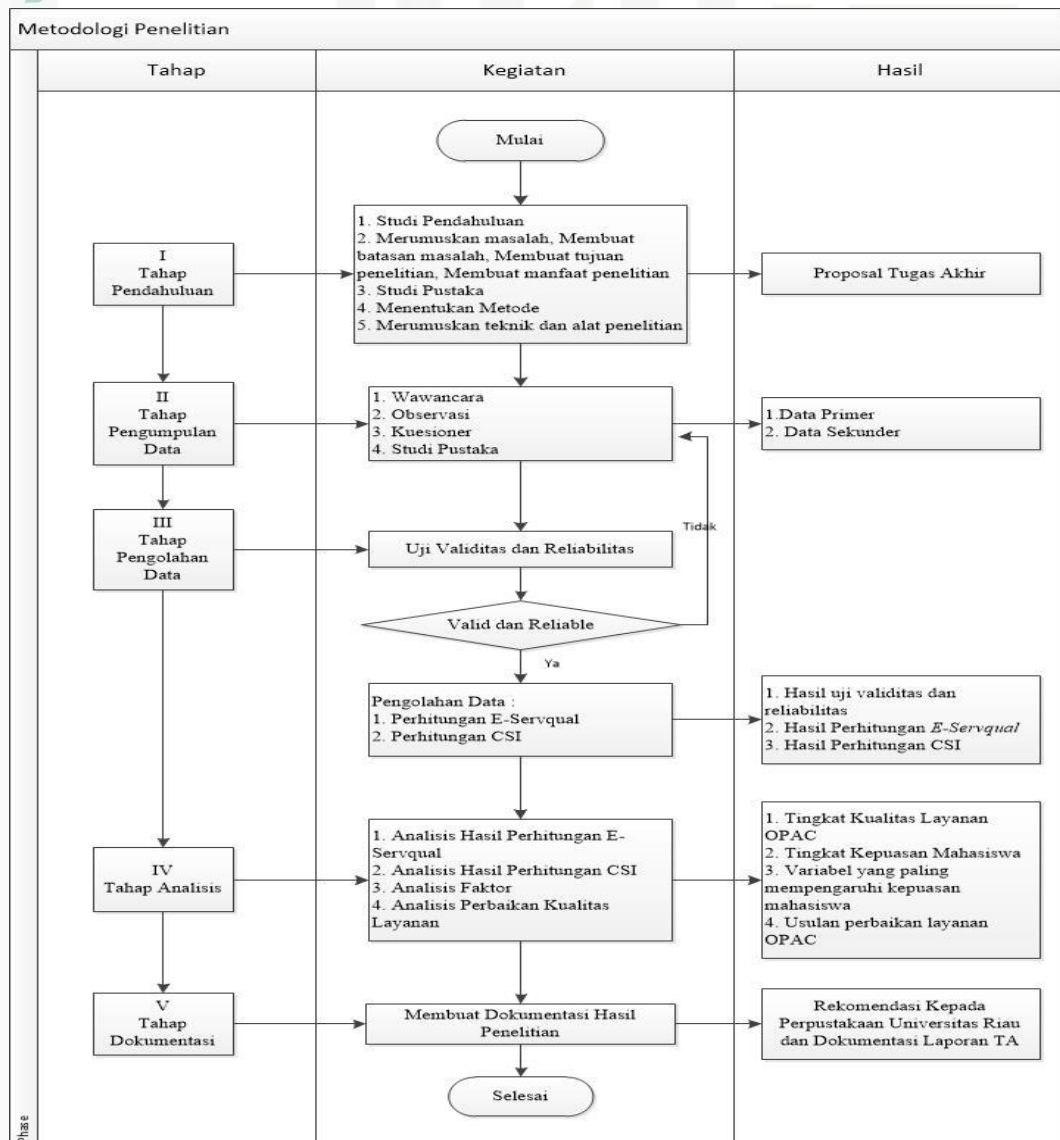


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Proses Alur Penelitian

Pada penelitian ini ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam pengukuran kualitas layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC), mulai dari studi pendahuluan hingga didapatkan hasil akhir pada penelitian ini. Adapun metodologi penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian tergambar dari *flowchart* metodologi penelitian. Keterangan dari *flowchart* metodologi penelitian di atas, yaitu:

3.2.1 Tahap Pendahuluan

Merupakan tahap awal dalam penelitian. Ada beberapa hal yang ditentukan dalam tahap pendahuluan ini, yaitu:

1) Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan tahap awal penelitian yaitu dengan melakukan observasi dan survei langsung ke lapangan untuk mengetahui permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian.

2) Merumuskan masalah, batasan masalah, tujuan, serta manfaat penelitian

Pada tahap ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalahnya serta menjelaskan tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian.

3) Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi yang dapat membantu penelitian. Bisa melalui buku-buku, jurnal, *e-book*, *paper*, dan penelitian terdahulu.

4) Menentukan teknik dan alat penelitian

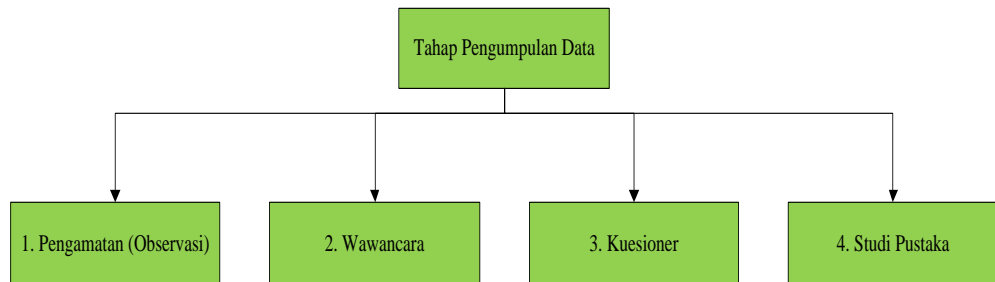
Teknik dan alat pengumpulan data penelitian sangat penting untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik, maka dilakukanlah studi literatur dan observasi untuk memastikan apakah alat yang ditentukan bisa diterapkan pada penelitian. Setelah teknik pengumpulan data ditentukan, maka ditentukanlah alat untuk mengumpulkan datanya, yaitu kuesioner dan studi literatur.

Pengolahan data dilakukan menggunakan teknik analisis statistik dengan *tools* atau alat berupa aplikasi, yaitu aplikasi SPSS 23.0. Dengan aplikasi ini, dilakukanlah pengujian validitas dan reliabilitas data. Hasil dari tahapan perencanaan ini adalah Proposal Tugas Akhir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.2 Tahap Pengumpulan Data



Gambar 3.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap yang selanjutnya adalah tahap pengumpulan data. Data diperlukan untuk mempermudah peneliti melakukan penelitian Tugas Akhir. Berdasarkan Gambar 3.2 di atas dapat diketahui terdapat beberapa teknik yang dilakukan dalam proses pengumpulan data, yaitu:

1) Observasi atau Pengamatan

Peneliti mendatangi tempat penelitian untuk mengamati proses peminjaman dan pencarian koleksi buku di Perpustakaan Universitas Riau.

2) Wawancara

Narasumber yang diwawancarai adalah Kepala bidang IT untuk mendapatkan data sesuai dengan penggunaan aplikasi. Adapun daftar pertanyaan yang disampaikan, yaitu:

- a. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan adanya OPAC yang diharapkan dapat membantu dan memudahkan pengunjung dalam pencarian referensi. Bagaimana pengunjung menyikapi hal ini? apakah sangat terasa perbedaan sesudah ada OPAC dengan sebelum adanya OPAC?
- b. Menurut ibuk apa sisi positif dari penerapan layanan OPAC ini bagi mahasiswa/i dan pustakawan perpustakaan Universitas Riau?
- c. Sejak kapan perpustakaan Universitas Riau menerapkan penggunaan layanan OPAC ini buk?
- d. Apakah perpustakaan memiliki SOP atau manual book yang terkait penggunaan OPAC tersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Siapa saja yang menggunakan OPAC?
- f. Apa tujuan dari penerapan OPAC di perpustakaan Universitas Riau?
- g. Ada berapa orang yang melakukan pengolahan (*input*) data bahan bacaan di OPAC?
- h. Apakah sistem OPAC sudah terhubung ke sirkulasi peminjaman bahan bacaan?
- i. Apakah OPAC dapat diakses kapan saja dan dimana saja?
- j. Jika OPAC error atau tidak dapat diakses adakah pemberitahuan kepada pustakawan dan pemustaka?
- k. Selain untuk melihat informasi bahan bacaan apakah ada fungsi OPAC yang lain?
- l. Selama penerapan OPAC, apakah pernah terdapat permasalahan/keluhan dari pengunjung atau dari pihak pustakawan?
- m. Permasalahan seperti apa yang muncul?
- n. Seberapa sering intensitas terjadinya masalah tersebut?
- o. Apa yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Riau dalam mengantisipasi masalah ini?
- p. Apakah ibuk setuju jika saya mengangkat judul penelitian tentang analisis kualitas layanan OPAC di perpustakaan Universitas Riau?

Sedangkan daftar wawancara yang dilakukan dengan mahasiswa adalah sebagai berikut:

- a. Apakah anda pernah menggunakan layanan OPAC?
- b. Seberapa sering anda menggunakannya?
- c. Apa saja yang anda lakukan ketika menggunakan OPAC?
- d. Adakah keluhan/masalah semenjak menggunakan OPAC?
- e. Seberapa sering ada masalah dalam penggunaannya?
- f. Apa dampak yang terjadi dari masalah tersebut?
- g. Apakah anda tau apa saja fungsi dan kegunaan OPAC?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Adakah dilakukan sosialisasi atau pengenalan terhadap sistem layanan OPAC di perpustakaan Universitas Riau?
- i. Ketika bahan bacaan yang anda butuhkan tidak ditemukan apa yang anda lakukan? apakah anda tidak meminta bantuan petugas perpustakaan?
- j. Menurut anda apakah ada pengaruh penerapan layanan OPAC ini sebagai sistem pendukung pencarian bahan bacaan di perpustakaan Universitas Riau?
- k. Anda ingin sistem layanan OPAC ini dipertahankan dengan keadaan sekarang atau diperbaharui?

Untuk melihat transkrip hasil wawancara maka dapat dilihat pada Lampiran B.

3) Membuat dan menyebarkan kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang akan disebarkan kepada mahasiswa/i yang menggunakan layanan OPAC Perpustakaan Universitas Riau. Untuk melihat kuesioner yang disebarkan pada perpustakaan Universitas Riau terdapat pada Lampiran C. Jumlah populasi dan sampel minimal dalam penelitian ini harus diketahui terlebih dahulu. Populasi merupakan keseluruhan elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian, sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang hendak di uji (Noor, 2011). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i aktif Universitas Riau angkatan 2012 hingga 2015 yang berjumlah 14.772 orang dapat dilihat pada Lampiran D. Besarnya sampel yang akan diambil pada penelitian ini didapatkan dari tabel Krejcie dan Morgan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Pengambilan Sampel Slovin $\alpha = 0,05$ (Krejcie dan Morgan)

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Noor (2011)

Dari Tabel 3.1 di atas dapat dilihat karena besar populasi berjumlah 14.772 dan mendekati 15.000, maka besarnya sampel yang diambil adalah sebanyak 375. Sehingga, jumlah mahasiswa yang dijadikan sampel adalah sebanyak 375 orang. Karena populasi terbagi ke dalam 7 fakultas yang masing-masing jumlah mahasiswanya berbeda, maka peneliti menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini hampir sama dengan *simple random sampling* namun penentuan sampelnya memperhatikan strata (tingkatan) yang ada dalam populasi (Noor, 2011).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka jumlah sampel yang diambil berdasarkan masing-masing fakultas tersebut ditentukan kembali dengan rumus:

$$n = \frac{\text{populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \times \text{jumlah sampel yang ditentukan} \quad (3.1)$$

Sehingga perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dengan populasi yang berjumlah 3814 orang

$$n = \left(\frac{\text{populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \right) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

$$n = \left(\frac{3814}{14772} \right) \times 375$$

$$n = 96,82 \gg 97$$

Jumlah sampel mahasiswa fakultas keguruan dan ilmu pendidikan yang akan diambil berjumlah 97 (sembilan puluh tujuh) orang.

2. Mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, dengan populasi yang berjumlah 965 orang

$$n = \left(\frac{\text{populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \right) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

$$n = \left(\frac{965}{14772} \right) \times 375$$

$$n = 24,49 \gg 24$$

Jumlah sampel mahasiswa fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam yang akan diambil berjumlah 24 (dua puluh empat) orang.

3. Mahasiswa Fakultas Teknik, dengan populasi yang berjumlah 1589 orang

$$n = \left(\frac{\text{populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \right) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

$$n = \left(\frac{1589}{14772} \right) \times 375$$

$$n = 40,34 \gg 40$$

Jumlah sampel mahasiswa fakultas teknik yang akan diambil berjumlah 40 (empat puluh) orang.

4. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dengan populasi yang berjumlah 2820 orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \left(\frac{\text{populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \right) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

$$n = \left(\frac{2820}{14772} \right) \times 375$$

$$n = 71,6 \gg 72$$

Jumlah sampel mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang akan diambil berjumlah 72 (tujuh puluh dua) orang.

- Mahasiswa Fakultas Ekonomi, dengan populasi yang berjumlah 2864 orang

$$n = \left(\frac{\text{populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \right) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

$$n = \left(\frac{2864}{14772} \right) \times 375$$

$$n = 72,70 \gg 73$$

Jumlah sampel mahasiswa fakultas ekonomi yang akan diambil berjumlah 73 (tujuh puluh tiga) orang.

- Mahasiswa Fakultas Perikanan, dengan populasi yang berjumlah 1611 orang

$$n = \left(\frac{\text{populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \right) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

$$n = \left(\frac{1611}{14772} \right) \times 375$$

$$n = 40,89 \gg 41$$

Jumlah sampel mahasiswa fakultas perikanan yang akan diambil berjumlah 41 (empat puluh satu) orang.

- Mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, dengan populasi yang berjumlah 1109 orang

$$n = \left(\frac{\text{populasi kelas}}{\text{jumlah populasi keseluruhan}} \right) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

$$n = \left(\frac{1109}{14772} \right) \times 375$$

$$n = 28,15 \gg 28$$

Jumlah sampel mahasiswa fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam yang akan diambil berjumlah 28 (dua puluh delapan) orang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian total jumlah sampel secara keseluruhan pada penelitian ini berjumlah 375 (tiga ratus tujuh puluh lima) orang mahasiswa dari 7 fakultas. Kuesioner yang dibuat berdasarkan variabel yang ada pada penelitian berjumlah 7 (tujuh) variabel dan 24 (dua puluh empat) pernyataan.

4.) Angket/Kuesioner

Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti adalah skala *Likert*. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pernyataan kepada responden (Darmadi, 2013). Dalam penelitian ini, responden diminta memberikan pilihan jawaban atau *respons* dalam skala ukur yang dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 Skala *Likert* Kuesioner Persepsi

Nilai	Interpretasi
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Sumber: Darmadi (2013)

Sedangkan skala *Likert* untuk kuesioner ekspektasi pengguna memiliki skala sebagai Tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3 Skala *Likert* Kuesioner Ekspektasi

Nilai	Interpretasi
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Sumber: Darmadi (2013)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.) Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi yang dapat membantu penelitian. Bisa melalui buku-buku, jurnal, *e-book*, *paper*, dan penelitian terdahulu. Dan dari pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti mendapatkan:

- a. Data primer, adalah data yang berasal langsung dari obyek penelitian. Data primer untuk penelitian ini berasal dari wawancara, observasi, dan kuesioner
- b. Data sekunder, adalah yang diperoleh bukan dari objek penelitian, berupa studi literatur, buku-buku, jurnal, *paper*, dan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

3.2.3 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini, kegiatan yang dilakukan adalah mengolah data yang diperoleh dari proses pengumpulan data. Adapun kegiatan yang dilakukan penulis pada tahap ini adalah:

1) Pengolahan data kuesioner

Data yang terkumpul kemudian dideskripsikan sesuai dengan karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner, seperti umur, jurusan, dan jenis kelamin. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap variabel sesuai dengan jawaban responden dalam kuesioner. Analisis dilakukan pada variabel Efisiensi (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Akurasi Janji (*Fulfillment*) (X3), Keamanan (*Privacy*) (X4), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X5), Kompensasi (*Compensation*) (X6), Kontak (*Contact*) (X7).

2) Uji validitas dan reliabilitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Suatu instrumen penelitian harus valid agar hasilnya dapat dipercaya (Siregar, 2013).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan *test-retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Alpha Cronbach's*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus $(r_{11}) \geq 0,6$, jika nilai lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel (Siregar, 2013).

Setelah dilakukan pengujian, maka dilakukan penyusunan data lalu data-data tersebut di klasifikasikan dan dilakukan pengkalkulasian dengan menggunakan *SPPS 23.0 for Windows*. Dari pengolahan tersebut, akan diperoleh informasi-informasi sebagai bahan analisis.

- Perhitungan kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode *e-Servqual*

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada perhitungan kualitas layanan menggunakan metode *e-Servqual* dapat dilihat pada Sub Bab 2.7.3. Perhitungan *e-Service Quality (e-Servqual)*.

3.2.4 Tahap Analisis

Tujuannya yaitu untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Variabel-variabel dominan yang mempengaruhi obyek penelitian dianalisis satu persatu. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan, yaitu:

- Analisis Hasil Perhitungan *e-Servqual*

Pada tahap analisis perhitungan *e-Servqual* dalam penelitian ini yang dilakukan adalah menganalisis hasil data yang diperoleh dari pengolahan data. Dari hasil perhitungan *e-Servqual* akan didapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tingkat kualitas layanan OPAC. Dan dari perhitungan *e-Servqual* juga dapat menganalisis prioritas dari tiap atribut layanan yang perlu diperbaiki ataupun tidak dengan menggunakan diagram kartesius.

2) Analisis Hasil Perhitungan CSI

Pada tahap analisis perhitungan CSI/IKP maka diperoleh tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Riau secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Dan akan didapatkan *range* nilai *e-Servqual* yang didefinisikan dalam bentuk tingkat kepuasan pelanggan.

3) Analisis Faktor

Pada tahap analisis faktor yang akan dilakukan adalah melakukan pendekatan statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan diantara beberapa variabel dan menjelaskan variabel-variabel ini dalam keadaan umumnya berdasarkan dimensi (faktor). Tujuan analisis faktor untuk mencari cara menyingkat informasi yang terdapat dalam beberapa variabel asal menjadi serangkaian variabel yang lebih kecil (faktor) dengan meminimalkan kehilangan informasi.

3.2.5 Tahap Dokumentasi Hasil Penelitian

Pada tahap ini yang dilakukan adalah melakukan dokumentasi hasil dari tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebelumnya. Mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data. Hasil dokumentasi tersebut digunakan sebagai rekomendasi atau masukan bagi pihak perpustakaan Universitas Riau untuk memperbaiki kualitas layanan OPAC, sesuai dengan visi nya yaitu menjadi *learning resource center* berbasis teknologi informasi pada tahun 2035.